

Mijnheer de Directeur-generaal,

Tijdens hun zitting van 19 juni 2003 hebben de verenigde afdelingen van de Vaste Commissie voor Taaltoezicht (VCT) een onderzoek gewijd aan een klacht tegen uw diensten. De klacht behelsde diverse overtredingen van de taalwetgeving, die door uw intercommunale zouden zijn begaan.

Na een vraag om inlichtingen, waarbij u de inhoud van de klacht werd meegedeeld, antwoordde u op 04.06 ll. het volgende:

“Als onderneming die haar zetel heeft in het Brussels Gewest en die haar activiteiten uitsluitend uitoefent in het Waalse en het Brusselse Gewest, is Brutele vanzelfsprekend gebonden aan de naleving van de taalwetten, meer bepaald de wet van 18 juli 1966.

Wat de relaties met onze klanten betreft, kunnen wij in het algemeen de volgende elementen aanvoeren:

- Elke klant kan gebruik maken van al onze diensten in een van de twee talen van het Gewest. Al onze contracten, publiciteit, documentatie en facturen zijn beschikbaar in de twee talen en worden naar onze klanten gestuurd in de taal van hun keuze.
- Brutele heeft meertalige medewerkers in dienst, in staat om een kwaliteitsvolle dienst te verlenen in het Frans, het Nederlands en zelfs in het Engels. De beweringen over de kwaliteit van het onthaal dat Nederlandstalige klanten zouden krijgen zijn te vaag opdat wij op basis daarvan eventuele individuele tekortkomingen zouden kunnen opsporen, die jammer genoeg nooit helemaal uitgesloten zijn.
- Meerdere medewerkers van onze helpdesk zijn perfect tweetalig. Bij een tijdelijke onbeschikbaarheid van een medewerker die de vereiste technische kennis heeft om een kwaliteitsvolle support te kunnen bieden in de gewenste taal (Engels, Frans of Nederlands), vragen wij aan de klant of wij hem/haar kunnen terugbellen zodra een van de betrokken medewerkers opnieuw vrij is.

Ten aanzien van de interne werking van onze onderneming, de informaticaprogramma's, de interne formulieren, de verslagen van vergaderingen of dienstnota's, lijkt het ons dat wij ons perfect houden aan de bepalingen van de wet van 18 juli 1966. Bij gebrek aan precieze feiten en verwijzing naar een concrete wetsbepaling die wij zouden overtreden, weet ik niet waarop uw klacht betrekking heeft.

Ten slotte meen ik dat wij niet verplicht zijn een bijzondere reglementering na te leven om de talenkennis te controleren van de werknemers van onze onderaannemers, die in onze opdracht instaan voor het onderhoud van ons netwerk.”

Brut  l   is een gewestelijke dienst die gemeenten omvat uit Brussel-Hoofstad en uit het Waalse Gewest, en als dusdanig onderworpen is aan artikel 35,§1, b van de bij Kb van 18 juli 1966 geco rdineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken (SWT). Brut  l   valt dus onder dezelfde regeling als de plaatselijke diensten die in Brussel-Hoofdstad gevestigd zijn.

1. Wat de klachten betreft i.v.m. de klantenrelaties

Wat de klachten betreft aangaande de formulieren, de telefonische gesprekken met klanten, het zenden van technisch support en de helpdesk geeft u een uitgebreid antwoord, waarin u de aangehaalde feiten weerlegt.

Alhoewel de VCT nota neemt van het feit dat er zich af en toe problemen voordoen, acht zij dit onderdeel van de klacht evenwel ontvankelijk doch ongegrond, aangezien de klager geen specifieke feiten aanhaalt.

Wat de taalkennis van werknemers van onderaannemers betreft, stelt u dat u niet verplicht bent een bijzondere reglementering na te leven. Nochtans zegt artikel 50 van de SWT dat de aanstelling van private medewerkers, opdrachthouders of deskundigen de diensten niet ontslaat van de toepassing van de taalwetgeving.

De VCT acht dit onderdeel van de klacht ontvankelijk en gegrond.

2. Wat de klachten betreft i.v.m. het personeelsbeleid.

In uw antwoord zegt u zich perfect te houden aan de toepassing van de SWT, en beweert u niet te weten waarop de klachten betrekking hebben.

Nochtans waren de beklagde feiten specifiek vermeld.

In deze omstandigheden acht de VCT de feiten voldoende bewezen en verklaart zij dit onderdeel van de klacht ontvankelijk en gegrond.

Ten slotte beweert de klager gediscrimineerd te zijn geweest inzake bevordering. De VCT acht zich niet bevoegd om daarover uitspraak te doen. Bovendien is het niet bewezen dat de SWT ook bij sommige bevorderingen zouden zijn overtreden.

Een afschrift van dit advies wordt aan de klager gestuurd.

Met de meeste hoogachting,

De Voorzitter,

A. VAN CAUWELAERT-DE WYELS